

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки оборудования и программных решений «ДИАМАНТ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок и условия оказания технической поддержки оборудования и программных решений под брендом «ДИАМАНТ» (далее — Оборудование).
- 1.2. Регламент является публичным документом и определяет общие принципы оказания технической поддержки компанией «ДИАМАНТ».
- 1.3. Обслуживание Оборудования осуществляется в следующих формах:
 - гарантийные обязательства производителя;
 - техническая поддержка на основании сертификата технической поддержки.
- 1.4. Настоящий Регламент не является договором или публичной офертой.
- 1.5. Регламент применяется ко всем продуктовым линейкам «ДИАМАНТ», если иное не указано в условиях сертификата технической поддержки.

2. Гарантийные обязательства производителя

- 2.1. Гарантийные обязательства производителя представляют собой ответственность компании «ДИАМАНТ» за устранение заводских дефектов оборудования и программного обеспечения, выявленных в течение установленного гарантийного срока.
- 2.2. В рамках гарантийных обязательств выполняются диагностика неисправностей, замена дефектных компонентов и исправление подтвержденных дефектов программного обеспечения.
- 2.3. Гарантийные обязательства производителя не являются технической поддержкой и не включают сервисное сопровождение эксплуатации, консультации по настройке и эксплуатации, гарантированные сроки реакции, круглосуточное сопровождение и выезд инженеров, если иное не предусмотрено условиями гарантии.
- 2.4. При отсутствии действующего сертификата технической поддержки обслуживание Оборудования осуществляется исключительно в пределах гарантийных обязательств производителя.

3. Техническая поддержка

- 3.1. Техническая поддержка представляет собой сервисное сопровождение эксплуатации оборудования и программных решений «ДИАМАНТ».
- 3.2. Техническая поддержка предоставляется исключительно при наличии действующего сертификата технической поддержки соответствующего плана обслуживания.
- 3.3. Объем услуг, режим обслуживания и параметры технической поддержки определяются условиями сертификата технической поддержки и правилами обслуживания для выбранного плана.
- 3.4. В зависимости от выбранного плана обслуживания в рамках технической поддержки Заказчику могут предоставляться функциональные и сервисные возможности, указанные в настоящем Регламенте.

4. Состав услуг технической поддержки

- 4.1. В рамках технической поддержки Заказчику могут предоставляться сервисные и консультационные услуги, направленные на обеспечение эксплуатации оборудования и программных решений «ДИАМАНТ», в объёме, предусмотренном выбранным планом технической поддержки.
- 4.2. В рамках технической поддержки могут предоставляться следующие услуги
- регистрация обращений через службу Service Desk;
 - первичная диагностика обращений;
 - консультации по эксплуатации оборудования и программных решений;
 - анализ логов и конфигураций;
 - подготовка рекомендаций по восстановлению работоспособности оборудования и программного обеспечения.
 - привлечение сертифицированных инженеров компании «ДИАМАНТ»;
 - выезд специалистов компании «ДИАМАНТ» на площадку Заказчика;
 - замена компонентов оборудования, включая компоненты быстрой замены (FRU);
 - обновление микропрограммного обеспечения и системного программного обеспечения;
 - сопровождение критических и аварийных инцидентов;
- 4.3. В рамках расширенных планов технической поддержки могут предоставляться следующие услуги:
- углублённая диагностика программного и аппаратного обеспечения;
 - удалённое подключение к оборудованию и программным решениям Заказчика с использованием защищённых каналов связи (VPN / Secure Remote Access);
 - анализ отказов компонентов оборудования;
 - взаимодействие с инженерной и разработческой службой компании «ДИАМАНТ»;
 - подготовка корректирующих действий, рекомендаций и патчей.

5. Сертификат технической поддержки

- 5.1. Сертификат технической поддержки является документом, подтверждающим право Заказчика на получение технической поддержки по выбранному плану обслуживания.
- 5.2. Сертификат технической поддержки оформляется на конкретную единицу оборудования и привязывается к её серийному номеру.
- 5.3. Техническая поддержка предоставляется исключительно в отношении оборудования, серийный номер которого указан в сертификате технической поддержки.
- 5.4. Срок действия сертификата технической поддержки указывается в сертификате и исчисляется с даты его активации, если иное не указано в условиях сертификата.
- 5.5. По истечении срока действия сертификата технической поддержки техническая поддержка не предоставляется.
- 5.6. Передача сертификата технической поддержки на иное оборудование либо изменение привязки к серийному номеру допускается только по согласованию с компанией «ДИАМАНТ».

6. Планы технической поддержки

- 6.1. Техническая поддержка предоставляется по планам обслуживания
- Bronze;
 - Silver;
 - Gold.
- 6.2. План технической поддержки определяется приобретённым сертификатом технической поддержки.

- 6.3. Перечень услуг и режим работы службы технической поддержки по каждому плану определяется правилами обслуживания для соответствующего плана.
- 6.4. Актуальное описание планов технической поддержки, включая перечень услуг и режим обслуживания, размещается на официальном сайте компании «ДИАМАНТ»:
<https://diamant-storage.ru/podderzhka/>

7. Классификация обращений

- 7.1. Для обработки обращений применяется классификация по уровням критичности, отражающая степень влияния заявленной проблемы на эксплуатацию оборудования и программных решений.
- 7.2. При регистрации обращения Заказчик самостоятельно определяет уровень критичности обращения на основании описаний, приведённых в настоящем Регламенте.
- 7.3. Используются следующие уровни критичности обращений:
- S1 — критический;
 - S2 — высокий;
 - S3 — средний;
 - S4 — низкий.
- 7.4. Служба технической поддержки вправе изменить уровень критичности обращения, указанный Заказчиком, в случае выявления его несоответствия фактическому характеру обращения, с обязательным уведомлением Заказчика.

8. Каналы взаимодействия

- 8.1. Регистрация обращений в службу технической поддержки осуществляется круглосуточно по следующим каналам:
- электронная почта: support@diamant-storage.ru;
 - веб-портал технической поддержки компании «ДИАМАНТ»;
 - телефон службы технической поддержки: +7 (495) 127-71-17.
- 8.2. Режим работы каналов взаимодействия и порядок обработки обращений определяются выбранным планом технической поддержки.

9. Уровни SLA

- 9.1. В рамках технической поддержки применяются уровни SLA, определяющие целевые показатели времени реакции и восстановления работоспособности оборудования.
- 9.2. Применяемый уровень SLA определяется условиями сертификата технической поддержки, выбранным планом обслуживания и уровнем критичности обращения.

Уровни SLA

Уровень SLA	Целевое время реакции	Целевой срок восстановления
SLA 0	Не установлено	Не установлен
SLA 1	До 2 рабочих дней	Не установлен
SLA 2	До 1 рабочего дня	Не установлен
SLA 3	До 4 часов	До 1 недели
SLA 4	До 2 часов	До 3 дней
SLA 5	До 1 часа	Следующий рабочий день (NBD)